

SKRIPSI



**SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA ALAM
BANTIMURUNG KABUPATEN MAROS**

***SURVEY OF VISITOR SATISFACTION LEVEL IN BANTIMURUNG
MAROS DISTRICT***

ASTIRA

**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
2019**

**SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA ALAM
BANTIMURUNG KABUPATEN MAROS**

***SURVEY OF VISITOR SATISFACTION LEVEL IN BANTIMURUNG
MAROS DISTRICT***

ABSTRAK

ASTIRA,2019. *Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros. Skripsi. Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Makassar (dibimbing oleh Ramli dan Benny Badaru).*

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui jawaban atas permasalahan tentang survei tingkat kepuasan pengunjung pada wisata alam bantimurung kabupaten maros. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ada di wisata alam Bantimurung. Sampel yang digunakan berjumlah 40 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah (1) Observasi (2) Angket dan (3) Dokumentasi. Pengolahan data penelitian menggunakan statistik deskriptif sedangkan teknik analisis data yang di gunakan adalah Persentase (%). Melalui pengolahan data diperoleh hasil tingkat kepuasan pengunjung pada wisata alam bantimurung kabupaten maros pada umumnya tergolong puas sebesar 62%

Kata Kunci: wisata alam, kepuasan bantimurung kabupaten maros.

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan zaman minat masyarakat akan olahraga rekreasi semakin meningkat dikarenakan olahraga rekreasi memberikan suatu yang berbeda dari olahraga pada umumnya. Olahraga rekreasi merupakan kegiatan olahraga waktu luang yang dilakukan secara sukarela oleh perseorangan, kelompok, atau masyarakat seperti olahraga masyarakat, olahraga tradisional, olahraga kesehatan, dan olahraga petualang yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat, selain itu olahraga rekreasi juga dapat dikatakan olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan kegemaran dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya

masyarakat setempat untuk kesehatan, kebugaran dan kegembiraan.

Pariwisata adalah aktivitas atau kegiatan yang sudah dikenal sejak dahulu kala merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk bersantai dan berekreasi. Diperlukan persiapan yang mantap untuk aktivitas ini, di mana ada sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan berbagai tujuan. Keputusan seseorang untuk melakukan perjalanan wisata dipengaruhi oleh kuatnya faktor pendorong dan faktor penarik yang memotivasi wisatawan untuk mengambil keputusan melakukan perjalanan wisata seperti berdagang, berobat, berolahraga maupun

melaksanakan kegiatan agama merupakan contoh faktor pendorong. Namun ada juga beberapa faktor lain yang menjadi penarik orang melakukan perjalanan wisata yaitu seseorang yang berkunjung kesuatu tempat wisata alam di setiap daerah-daerah

ke destinasi secara terus menerus yang di sebabkan oleh adanya keunikan, keragaman atraksi dan pertunjukan berbeda dengan destinasi lainnya.

Sulawesi selatan merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang di kenal dengan banyaknya tempat rekreasi dan mendorong pemerintah untuk melakukan perawatan dan melestarikan tempat rekreasi tersebut. Salah satu di daerah Sulawesi selatan yang memiliki potensi daya tarik wisata untuk berekreasi yang tergolong cukup terkenal adalah daerah Kabupaten Maros.

Objek wisata

Bantimurung menawarkan daya tarik wisata baik dari segi atraksi, aksesibilitas, fasilitas, dan jasa pendukung pariwisatanya daya tarik wisata

ini nantinya akan menjadi tolak ukur tingkat kepuasan wisatawan selama dan sesudah berwisata pada objek wisata tersebut. Sejalan dengan itu kepuasan yang di dapatkan oleh wisatawan akan berpengaruh terhadap perkembangan objek wisata Alam. Menurut Kotler di dalam Tjiptono (2000:90), “Kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya”.

Alasan peneliti mengambil tempat wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros sebagai lokasi penelitian adalah karena telah mendapat respon yang positif dari masyarakat sekitar dan memiliki fasilitas

dan pelayanan yang cukup lengkap dibandingkan dengan obyek wisata lain yang berada di Kabupaten Maros.

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

1. Pengertian Obyek Wisata

Obyek wisata adalah salah satu komponen yang penting dalam industri pariwisata dan salah satu alasan pengunjung melakukan perjalanan (*something to see*). Di luar negeri obyek wisata disebut *tourist attraction* (atraksi wisata), sedangkan di Indonesia lebih dikenal dengan objek wisata. Mengenai pengertian objek wisata, kita dapat melihat dari beberapa sumber antara lain:

- a. Peraturan Pemerintah No.24/1979. Objek wisata adalah perwujudan dari keadaan alam yang

mempunyai daya tarik untuk dikunjungi. Ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya serta sejarah bangsa dan tempat.

b. Surat Keputusan Departemen Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM

98/PW:102/MPPT-87.

Obyek wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi

wisatawan. Menurut Yoeti (1996) suatu daerah untuk menjadi daerah tujuan wisata (DTW) yang baik, harus mengembangkan :

- Adanya sesuatu yang dapat dilihat (*something to see*) maksudnya adanya sesuatu yang menarik untuk dilihat, dalam hal ini obyek wisata yang berbeda dengan tempat-tempat lain (mempunyai keunikan tersendiri). Disamping itu perlu juga mendapat perhatian terhadap atraksi wisata yang dapat dijadikan sebagai hiburan bila

orang berkunjung nantinya.

- Adanya sesuatu yang dapat dibeli (*something to buy*), yaitu terdapat sesuatu yang menarik yang khas untuk dibeli dalam hal ini di jadikan cinderamata untuk dibawa pulang ke tempat masing-masing—masing-masing sehingga di daerah tersebut harus ada fasilitas untuk dapat berbelanja yang menyediakan souvenir maupun kerajinan tangan lainnya dan harus didukung pula oleh fasilitas lainnya

seperti *money changer*

dan bank.

- Adanya sesuatu yang dapat dilakukan (*something to do*), yaitu suatu aktivitas yang dapat dilakukan di tempat itu yang bisa membuat orang yang berkunjung merasa betah di tempat tersebut. Dari keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu objek wisata yang baik dan menarik untuk dikunjungi harus mempunyai keindahan alam dan juga harus memiliki keunikan dan daya tarik untuk dikunjungi dan juga

didukung oleh fasilitas

pada saat

menikmatinya.

- Pelayanan adalah suatu hal yang penting bagi penyedia jasa pariwisata dalam hal ini kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam membangun citra positif Wisata Alam Bantimurung. Konsumen sangat memperhatikan sekali Pada Wisata Alam Bantimurung. Pelayanan yang baik dapat menjalin sebuah ikatan yang baik antara Wisata Alam Bantimurung dengan pelanggan. Ikatan tersebut terbentuk karena Wisata Alam Bantimurung selalu memberi pelayanan yang terbaik kepada para pengunjung, dan

pengunjung sendiri akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Wisata Alam Bantimurung.

- Untuk memberi kepuasan bagi para pengunjung, pihak Wisata Alam Bantimurung harus memperhatikan dimensi kualitas diantaranya berwujud, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati. Kelima dimensi harus selalu diperhatikan pada setiap pelayanan di Wisata Alam Bantimurung, untuk pemenuhan kepuasan pengunjung. Kepuasan atas pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi citra dan nama pihak Wisata Alam Bantimurung, yang selanjutnya mempengaruhi *image* masyarakat terhadap

kualitas Wisata Alam Bantimurung. Dengan demikian Wisata Alam Bantimurung akan lebih mudah mendapatkan pelanggan ataupun pengunjung dari berbagai daerah dan dari manca Negara.

- **Hipotesis**

Berdasarkan pembahasan tinjauan pustaka dan kerangka berpikir di atas telah memberikan gambaran tentang jawaban sementara dalam penelitian ini. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu: Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros tergolong Puas.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode.

Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Hakekat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong penelitian untuk melakukan penelitian.

Setiap orang mempunyai motivasi yang berbeda, di antaranya dipengaruhi oleh tujuan dan profesi masing-masing. Motivasi dan tujuan penelitian secara umum pada dasarnya adalah

sama, yaitu bahwa penelitian merupakan refleksi dari keinginan manusia yang selalu berusaha untuk mengetahui sesuatu. Keinginan untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan merupakan kebutuhan dasar manusia yang umumnya menjadi motivasi untuk melakukan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum responden

Responden yang mengisi angket adalah pengunjung obyek wisata alam Bantimurung Kabupaten Maros sebanyak 40 pengunjung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sistem random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak.

Penyajian data mengenai identitas responden disini, yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri pada responden.

Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikan berdasarkan jenis kelamin

Pembahasan Hasil Penelitian

Sulawesi selatan sudah dikenal sebagai salah satu provinsi yang memiliki banyak wahana rekreasi, dan sebagai salah satu tujuan wisata yang mempunyai keanekaragaman budaya, wisata alam, dan berbagai wisata lain yang layak untuk dikunjungi. Salah satu wilayah Sulawesi selatan yaitu Kabupaten Maros yang memiliki beberapa tempat wisata dan rekreasi yang menarik, tempat tersebut dapat dijadikan sebagai pelepas penat dan kejenuhan sehingga memberikan suasana yang menarik.

Di Kabupaten Maros terdapat beberapa wahana

rekreasi yang menjadi pilihan masyarakat. Salah satu wahana rekreasi yang belakangan tahun belakangan favorit dan ramai menjadi kunjungan bagi masyarakat yaitu obyek wisata Alam Bantimurung.

Wisata	Alam
Bantimurung	menyediakan
beberapa wahana permainan	
yang dapat memacu adrenalin	
pengunjung, dimana masing-	
masingmemiliki	kelebihan
dalam memanjakan pengujung.	
Lokasi yang strategis yaitu	
berada Kabupaten Marosdekat	
dari poros,sangat memudahkan	
pengunjung	untuk
menjangkaunya.	Selain
infrastruktur	yang
memadai,banyak usaha wisata	
kuliner seperti rumah makan	

yang dapat melengkapi kunjungan wisatawan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan berarti pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan berarti pelanggan amat puas dan senang.

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas pelayanan atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pengunjung

Pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros berada dalam kategori puas sebesar 62%

Hal ini menunjukkan bahwa wisata alam Bantimurung Kabupaten Maros masih memikat pengunjung untuk tetap mengisi hari liburnya. Hal itu disebabkan oleh indikator-indikator sebagai berikut.

Atraksi adalah sesuatu yang menarik perhatian. Wisata alam Bantimurung Kabupaten Maros menyuguhkan wisata alam berupa lembah bukit kapur yang curam dengan vegetasi tropis, air terjun, dan gua yang merupakan habitat beragam spesies termasuk kupu-kupu. Tak hanya itu wisata ini juga memiliki dua

buah gua yang bisa dimanfaatkan sebagai wisata minat khusus

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang merupakan tujuan akhir dari suatu penelitian yang dijelaskan berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya. Dari kesimpulan penelitian ini akan dikemukakan beberapa saran atau rekomendasi bagi penelitian pengembangan hasil penelitian lebih lanjut.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya, maka hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan

Pengunjung Pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros pada umumnya tergolong puas sebesar 62%

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat di kemukakan beberapa saran kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola wisata alam bantimurung di kabupaten maros yaitu:

1. Pihak pengelolah objek wisata alam bantimurung di kabupaten maros hendaknya untuk memperhatikan kebersihan agar lebih terawat dengan fasilitas yang ada di dalamnya agar pengunjung merasa nyaman.

2. Memberikan perhatian terhadap beberapa fasilitas yang di sediakan, seperti tarif gazebo yang sedikit mahal.

3. Bagi peneliti maupun penulis yang ingin melakukan penelitian yang sejenis, di sarankan agar melibatkan variabel lain yang lebih baik lagi dengan penelitian ini agar hasil penelitian ini dapat di kembangkan lebih baik lagi khususnya dalam Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros..

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

A. Usmara, 2003. *Strategi baru manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.

Hurlock, 1980. *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Jakarta: Grand Media

Hadjar, Ibnu. 1999. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby 2000 *Manajemen Kualitas dan Kompetitif*. Jakarta: Fajar Agung

Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prendhallindo*. Jakarta.

Katrono, 1990. *Psikologi Perkembangan Anak*, Bandung: CV. Mandar

Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler Tjiptono, 2000. *Manajemen jasa, Edisi Kedua*. Andy Yogyakarta

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, Jakarta

Lovelock dan Wirtz. 2011. *Pengertian Kepuasan*. Bandung.

- Napitipulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik Dan Costmer Satisfication*. Jilid 1. Bandung
- Sunaryo, 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta; Gava Media.
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Suprijanto, 2007. *Pendidikan Orang Dewasa dari Teori Hingga Aplikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sudijiono Aras danKiswantoro, 2006 *SumberPengkategorian*
- Singarimbun, Masri 1989, *MetodePenelitian Survey*, Jakarta
- Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Undang-Undang Kepariwisataaan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009
- Yoeti. Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata . Angkasa Bandung*.
- Zulian Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Ekonisia*, Jakarta.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner, 2000. *Service Marketing edition : Integrating Costumer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.